|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Peranan Humas Pemerintahan *(Government Public Relations)* dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik**  |  | *Lontar: Jurnal Ilmu Komunikasi, 2021**Vol. 9(2),2021* *Copyright ©2021, Oktri Permata Lani, et al.* *This is an open access article under the CC–BY-SA license**DOI:* 10.30656/lontar.v9i2.4071  |
|  | *Article History* *Submission: January 5th , 2021**Revised: November 4th ,2021**Accepted:December 18th ,2021* |

**Oktri Permata Lani1\*, Benni Handayani2**

1IAIN Batusangkar

oktripermatalani@iainbatusangkar.ac.id\*

2Universitas Islam Riau

bennihandayani@comm.uir.ac.id

 (\* = Correspondent Author)

***ABSTRACT***

*The role of government public relations in the era of technological and information advancement is now no longer as a transmitter of information, but as a strategic element in supporting the successful implementation of government programs. Especially creating a reputation for good governance in the community. Therefore, the role of Public Relations Public Relations needs to be developed to be more proactive so that it is able to package information, oblique news that develops in the community and straighten it according to true, balanced and proportional facts so that people do not have bad perceptions about the government. The focus of the problem is the role of government public relations (Government Public Relations) in creating a good government reputation in the eyes of the community, as well as the objectives and functions of Government Public Relations (Government Public Relations) in creating a good government reputation in the eyes of the public. The research method uses literature study. Public Relations is designed based on serious research, planning and evaluation. The work process of Public Relations is a continuous circular process, and is a continuous process in the form of a spiral. In the implementation of the function of public relations or Public Relations requires, a variety of reliable expertise, people who can be trusted, supervision, coordination, attention to every detail and carried out in a professional manner. Public Relations must be able to master technical skills in disseminating information to achieve the goals that have been determined by the Public Relations. In this approach, Public Relations can use various communication channels, including interpersonal, public, group communication, mass media, both print and audio-visual and New Media.*

***Keywords:*** *Role, Public Relations Government, Reputation*

**ABSTRAK**

Peran Humas pemerintah di era kemajuan teknologi dan informasi sekarang bukan lagi sebagai penyampai informasi, melainkan menjadi salah satu unsur strategis dalam mendukung kesuksesan pelaksanaan progam pemerintah. Terutama menciptakan reputasi kinerja pemerintahan yang baik (good governance) di masyarakat. Oleh sebab itu peran humas Humas perlu dikembangkan agar lebih proaktif sehingga mampu mengemas informasi, berita miring yang berkembang di masyarakat dan meluruskannya sesuai fakta yang benar, berimbang dan proporsional agar masyarakat tidak memiliki persepsi-persepsi yang buruk tentang pemerintah. Fokus permasalahan ialah peranana humas pemerintahan (Government Public Relations) dalam menciptakan reputasi pemerintahan yang baik di mata masyarakat, serta tujuan dan fungsi Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam menciptakan reputasi pemerintahan yang baik di mata masyarakat. Metode penelitian menggunakan studi kepustakaan. Humas dirancang berdasarkan penelitian, perencanaan dan evaluasi yang serius. Proses kerja Humas merupakan satu kesatuan yang secara sirkular terus menerus berlangsung, dan merupakan proses yang berkesinambungan dalam bentuk spiral. Dalam pelaksanaan fungsi humas atau Public Relations memerlukan, berbagai keahlian yang dapat diandalkan, orang-orang yang dapat dipercaya, pengawasan, koordinasi, perhatian terhadap setiap detail dan dilaksanakan secara profesional. Public Relations harus dapat menguasai keterampilan teknis dalam penyebaran informasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukaan oleh Public Relations tersebut. Dalam pendekatan ini Public Relations dapat menggunakan berbagai saluran komunikasi, antara lain adalah komunikasi interpersonal, public, kelompok, media massa baik cetak, maupun audio-visual dan New Media.

**Kata Kunci:** Peran, Humas Pemerintahan, Reputasi

**PENDAHULUAN**

Di zaman yang semakin berkembang ini, peran humas sangat dibutuhkan baik untuk memberikan konfirmasi terhadap masyarakat atau publik maupun untuk mencari jalan keluar dari suatu permasalahan yang sedang dihadapi. Peran Humas pemerintah di era kemajuan teknologi dan informasi sekarang bukan lagi sebagai penyampai informasi, melainkan menjadi salah satu unsur strategis dalam mendukung kesuksesan pelaksanaan progam pemerintah. Terutama menciptakan reputasi kinerja pemerintahan yang baik (good governance) di mata masyarakat. Peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi dapat berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya (Riyadi, 2003).

Selain itu, peran Humas perlu dikembangkan agar lebih proaktif sehingga mampu mengemas informasi, berita miring yang berkembang di masyarakat dan meluruskannya sesuai fakta yang benar, berimbang dan proporsional agar masyarakat tidak memiliki persepsi-persepsi yang buruk tentang pemerintah (Lubis, 2012). Perkembangan bidang dan ilmu kehumasan semakin tahun semakin baik ditandai dengan semakin banyak penyelesaian masalah manajemen dengan pendekatan kehumasan. Pendekatan kehumasan telah memasuki bermacam-macam sektor. Mulai dari sektor sosial, bisnis dan industri, pendidikan, kesehatan, politik, pemerintahan dan sebagainya. Sektor-sektor tersebut, dapat dihubungkan dengan munculnya humas berbeda-beda. Menurut Henri Subiakto dalam sambutannya pada Forum Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah (Bakohumas) di Surabaya:

"Saat ini ada alternatif. Munculnya era digitalisasi yakni adanya teknologi dimana para pekerja semakin lama tergantikan oleh teknologi. Ini ada perkembangan baru yang perlu dipahami oleh insan humas. Humas perlu tahu dan mempelajari perkembangan perkembangan seperti ini. Regulasinya, hubungan industrialnya, dan juga bagaimana harus mengambil peran dalam menyadarkan masyarakat agar mereka profesional baik dalam menuntut hak-haknya. (Masyarakat) mampu menempatkan dirinya, begitu juga perusahaan pengusaha tidak menjadi agen-agen kapitalis yang hanya mengakumulasi keuntungan tapi juga memperhatikan buruh karena buruh adalah sumberdaya manusia yang akan menjadi kekuatan perusahaan jika di-manage dengan baik,"(kominfo.go.id, 27/10/2021: 20.00 WIB)

Fungsi humas dalam sebuah instansi merupakan ujung tombak pembangun citra, pengembangan kepercayaan, dan pengelolaan krisis. Oleh karena itu, lanjutnya pengelola kehumasan sebagai pembangun citra dituntut mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dimana seorang pejabat humas yang baik harus mampu melayani publik sebagai wakil lembaga tempat bekerja. Apa yang dikatakan dan dilakukan menyangkut nilai diri dan lembaga. Sehingga, seorang humas itu sendiri dalam pemerintahan merupakan gambaran dari pemerintah atau instansi yang dibawanya. Menurut Soegiardjo dalam (Gassing, 2016) *Public Realtions* adalah fungsi manajemen yang melakukan penilaian terhadap sikap publik, menyesuaikan kebijaksanaan tata kerja dari suatu organisasi atau perorangan dengan kepentingan publik dan melakukan program aksi untuk memperoleh pengertian dan persetujuan publik. Adapun yang menjadi fokus permasalahan penelitian adalah peranana humas pemerintahan *(Government Public Relations)* dalam menciptakan reputasi pemerintahan yang baik di mata masyarakat, serta tujuan dan fungsi Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam menciptakan reputasi pemerintahan yang baik di mata masyarakat. Hal ini perlu dikaji karena seperti yang sudah peneliti ulas pada fenomena dan latar belakang penelitin ini. Humas merupakan ujung tombak atau sebagai corong yang harus dapat menghubungkan baik pihak internal, maupun pihak eksternal di pemerintahan itu sendiri (Sani et al., 2020) (Londa, 2014). Apalagi kepada masyarakat, unit-unit instansi pemerintahan bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya yakni masyarakat. Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Instansi pemerintahan membutuhkan dukungan dari Humas instansi itu sendiri.

 Dalam suatu instansi pemerintahan memang sudah memiliki pimpinan yang tentu saja juga akan memikirkan citra positif atau respon positif dari publik. Namun tidak cukup hanya seorang pimpinan yang akan memikirkam, merencanakan, mengontrol dan bahkan mengevaluasi. Sehingga intansi pemerintahan tersebut dikenal dengan reputasi baik oleh publik. Oleh karena itu Humas Pemerintahan *(Government Public Relations)* berperan penting, untuk membantu pimpinan dalam meningkatkan dan mempertahankan reputasi dari instansinya itu sendiri (Londa, 2014). Humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Selain itu, sebagai sebuah kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam kerangka *‘winwin solutions’*, antar berbagai stakeholders organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari instutusi pemerintah itu sendiri (Aris Arlinda & Prasetya Widodo, 2019). Oleh karena itu praktik humas yang paling ideal di dunia pemerintahan adalah berdasarkan model simetris dua arah. Sebab itu peneliti tertarik untuk mengkaji sesuai fokus yang telah peneliti sampaikan di atas (Ajianto et al., 2018).

Humas sangat berperan dalam penyebaran informasi terbaru dari organisasi, seperti keadaan organisasi, peraturan terbaru organisasi, serta informasi - informasi lain yang diperlukan oleh pihak eksternal. Selain itu, Humas juga berperan dalam mengumpulkan informasi untuk dibagikan ke internal organisasi sebagai bahan perbaikan organisasi. Dan terakhir, Humas berperan dalam membentuk citra organisasi. Citra yang baik dari organisasi sangat dibutuhkan agar pihak eksternal menaruh kepercayaan kepada organisasi dan mendukung organisasi sepenuhnya.

            Di era teknologi yang super canggih ini, Humas memang dimudahkan dalam penyebaran dan pengumpulan informasi dari berbagai media yang ada. Namun tidak dapat dipungkiri, dalam hal penyebaran informasi, Humas harus bekerja keras agar informasi yang akan disebarkan benar – benar dibaca dan diketahui oleh pihak eksternal mengingat akan banyak informasi lainnya yang menghampiri para pihak eksternal.

            Dalam hal pembentukan citra, Humas bagaikan pisau bermata dua. Humas dapat menjadi senjata yang tajam jika digunakan untuk membentuk citra baik organisasi. Namun Humas tidak boleh mengubah - ubah berita demi keuntungan organisasi. Karena hal tersebut melanggar peraturan dan kode etik jurnalistik. Sebaliknya Humas juga dapat menjadi senjata yang berbahaya bagi penggunanya jika tidak digunakan dengan hati – hati, yang mana akan membentuk citra buruk bagi organisasi. Selain itu peran Humas dalam organisasi tergolong sangat penting. Hal ini merujuk pada peran Humas dalam keadaan genting atau keadaan formal yang memiliki dampak besar bagi organisasi. Kegiatan Humas pada bidang ini dapat berupa propaganda secara masif, konferensi pers, atau perjanjian antar negara.

            Salah satu contoh peran penting Humas adalah saat – saat awal kemerdekaan. Pada saat itu berbagai propaganda sekutu bermunculan untuk mengadu domba dan memecah belah persatuan Indonesia. Pada saat itu Humas sangat dibutuhkan untuk menyebarkan propaganda balasan untuk melawan propaganda sekutu agar keutuhan negara Indonesia tetap terjaga. Kejadian lainnya adalah peristiwa heroik pertempuran Surabaya 10 November yang sekarang diperingati sebagai Hari Sumpah Pemuda. Pada pertempuran tersebut, Bung Tomo memperlihatkan secara jelas betapa Humas dapat mempengaruhi orang lain, yang dalam hal ini menumbuhkan semangat juang rakyat Surabaya.

            Contoh selanjutnya adalah peran penting Humas dalam bentuk konferensi pers. Wabah virus corona menimbulkan kehebohan besar di masyarakat. Berbagai informasi terkait virus tersebut bermunculan di tengah masyarakat, baik informasi yang benar maupun informasi yang salah. Untuk mencegah terjadinya kericuhan yang berlebihan karena informasi yang tidak benar, pemerintah mengambil tindakan dengan mengadakan konferensi pers dengan tujuan untuk memberikan informasi yang valid serta meredam gejolak di masyarakat. Menurut data prariset sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti salah satu informan ketika dimintai pendapat mengenai Humas menyatakan bahwasanya Humas memiliki peran yang sangat penting di dalam suatu organisasi atau kelompok. Humas memiliki posisi dan wewenang yang strategis untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya melalui penyebaran informasi dan mempengaruhi pihak yang dibutuhkan. Namun peran Humas tersebut hanya akan terlihat jika bidang Humas dimanfaatkan dengan baik dan maksimal. Pemanfaatan Humas dengan cara yang buruk hanya akan membawa dampak negatif bagi organisasi.

## Pengertian Humas Pemerintahan (*Government Public Relations*)

“Humas” adalah satu kata yang mungkin cukup banyak dikenal dan didengar. Apalagi di era globalisasi dimana modernitas mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan, interaksi antar sesama pada semua kalangan dan lingkungan tidak bisa dihindarkan. Kenyataan ini sesuai dengan pemahaman bahwa manusia adalah *“zoon politicon”* tidak bisa terlepas dari manusia lainnya. Di era modern ini interaksi antara manusia semakin mengalami perkembangan baik bentuk dan caranya. Namun hakekat dasar dari humas tetap merupakan penghubung atau jembatan dari satu pihak yang diwakili oleh humas itu sendiri dengan pihak lain didalam suatu tatanan sosial masyarakat. Dalam pengertian umum Public Relations adalah proses interaksi untuk menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik. Proses tersebut bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan, pengertian dan citra yang baik dari publiknya. Crystallizing Public Opinion menyebutkan bahwa PR adalah profesi yang mengurusi hubungan antara suatu perusahaan dan publiknya yang menentukan hidup perusahaan itu (Widjaja dalam; Gasing dan Suryanto 2016).

Lebih lanjut secara khusus *Public Relations* dapat diartikan sebagai sebuah fungsi khusus manajemen yang membantu membangun dan memelihara komunikasi bersama, pengertian, dukungan, kerja sama antara organisasi dan publik, melibatkan masalah manajemen, membantu manajemen untuk mengetahui dan merespon opini publik, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani minat publik, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, berguna sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi tren dan menggunakan penelitian dan teknik suara yang layak dalam komunikasi sebagai alat utama (Gasing dan Suryanto, 2016: 11).

Menurut persatuan para ahli dan praktisi public relations (HUMAS) yang menjadi satu dalam  ***Internasional Public Relations Assosiation* (IPRA)**  memberikan definisi kinerja public relations (Humas) adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dma pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan penerangan dan tanggapan dalma hubunga dengan opini publik; menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan yang dini dalam membantu kecenderungan dan melakukan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama(Rumanti, 2002). Hal ini juga terkait dengan TUPOKSI Humas itu sendiri. Adapun TUPOKSI Humas adalah melakukan kegiatan pelayanan informasi dan kehumasan, meliputi perencanaan, pelayanan informasi dan kehumasan, hubungan eksternal dan internal, audit komunikasi kehumasan serta pengembangan pelayanan informasi dan kehumasan (bkn.go.id, 28/10/2021: 08.00 WIB).

## Kedudukan Humas Dalam Lembaga Pemerintah

Humas dalam instansi Pemerintah adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menjembatani antara kepentingan Pemerintah dengan kepentingan masyarakat. Bagian Humas dalam institusi pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan kebijakan dan menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat serta mampu menyediakan sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Ciri pemerintah yang baik adalahpemerintahan yang demokratis, pemerintahan demokratis yang sukses membutuhkan hubungan yang bertanggung jawab dengan masyarakat, didasarkan pada kepentingan bersama. Pada semua Negara, khususnya Negara berkembang seperti Indonesia, lembaga kehumasan sangatlah diperlukan. Humas ini merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan, agar lembaga atau instansi dimana Humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya yaitu masyarakat (Rachmadi, 2010).

Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak atau *Public* mengenai kebijakan dan langkah-langkah/tindakan yang diambil oleh pemerintah, serta mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara lembaga/instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada publiknya (masyarakat) tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah dimana Humas itu berada dan berfungsi. Menurut (Dozier, D. M., & Broom, 1995) peranan humas dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori, sebagai berikut: a) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber Communication*) Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya *(public relationship*), b) Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*) Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak, c) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*) Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan humas ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (adviser) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional, d) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*) Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi humas sebagai journalist in resident yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication* (Ruslan, 2010).

Mengenai kedudukan humas dalam lembaga pemerintah, Cutlip and Center (2000) dalam (Nugraha, 2014) mengatakan bahwa idealnya Humas itu dimaksudkan ke dalam staf inti, langsung berada dibawah pimpinan *Decision makers* atau *top manager* supaya lebih mampu dalam menjalankan tugasnya. Menurut Edward L. Bernay, dalam bukunya *Public Relations* (1952, University of Oklahoma Press), terdapat 3 fungsi utama humas: a) Memberikan penerangan kepada masyarakat. b) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/ lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan, 2010). Dengan posisi itu Humas dapat mengetahui langsung latar belakang dari suatu keputusan yang diambil oleh pimpinan lembaga; sehingga Humas langsung dapat bahan informasi untuk disampaikan kepada publik yang bersangkutan jadi idealnya Humas itu berfungsi sebagai saluran langsung dari lingkungan dimana terjadi proses pengambilan keputusan kepada masyarakat agar keputusan yang dibuat itu dipahami dan diterima. Selain itu Humas juga berterus terang menampung suara-suara atau tanggapan masyarakat mengenai kebijakan dan tindakan-tindakan yang di ambil oleh instansi atau lembaga yang bersangkutan.

Dari penjelasan tersebut di atas bahwa Humas perlu mendapat kedudukan yang tinggi dalam organisasi agar dapat dengan mudah menjalankan aktivitasnya dan dapat menjalankan fungsinya secara maksimal. Selain itu agar dapat menjalankan kewenangan untuk ikut ambil bagian dalam proses pengambilan kebijakan organisasi. Humas pemerintah merupakan bagian dari organisasi sesuatu departemen/lembaga non departemen yang memainkan peranan yang cukup penting. Adapun yang menjadi dasar pembentukan kegiatan Humas adalah adanya anggapan bahwa jika masyarakat diberitahu masalahnya, maka masyarakat dapat bersikap wajar dan bijaksana. Karena pada dasarnya masyarakat itu merupakan pihak yang tanggap dan sadar terhadap kebenaran. Humas sebagai tangan kanan, mata dan telinga pemerintah mempunyai kewajiban untuk memantapkan program-program pemerintah. Humas harus mampu menghadapi segala perubahan dan ikut serta dalam menangani permasalah yang terjadi pada suatu perusahaan, termasuk pada lembaga pendidikan. Pada peusahaan humas harus bisa membangun *Image* yang baik sehigga sebuah perusahaan mapu mendapatkan reputasi yang baik dari publiknya (Pohan, 2018).

**METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Kirk & Miller penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental tergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubung orang lain dalam bahasa dan peristilahannya (Moleong, 2007). Lebih lanjut dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kepustakaan *(Library Research).* Menurut M.Nazir dalam bukunya yang berjudul ‘Metode Penelitian’ mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan:

“Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.” (Nazir, 2010: 111).

Penelitian kepustakaan merupakan suatu jenis penelitian yang digunakan dalam pengumpulan informasi dan data secara mendalam melalui berbagai literature, buku, catatan, majalah, referensi lainnya, serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan, untuk mendapatlan jawaban dan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. Adapun proses yang dilakukan peneliti dalam penelitian menggunakan penelitian pustaka ini, antara lain: (1) Pemilihan Topik, (2) eksplorasi informasi, (3) menentukan focus penelitian, (4) pengumpulan sumber data, (5) membaca sumber data, (6) membuat catatan penelitian, (7) mengolah catatan penelitian, (8) menuangkan penelitian menjadi sebuah artikel.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data bersifat kepustakaan atau berasal dari berbagai literature, di antaranya buku, jurnal, surat kabar, dokumen pribadi dan sebagainya. Pada penelitian ini sumber data terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sekunder. Adapun yang menjadi sumber data primer ialah sumber data pokok yang langsung dikumpulkan peneliti dari objek penelitian, yaitu: buku/ artikel yang menjadi objek penelitian ini. Sedangkan untuk sumber sekunder pada penelitian ini adalah sumber data tambahan yang menurut peneliti menunjang pokok, yaitu: buku atau artikel untuk menguatkan konsep penelitian. Selain itu pada penelitian ini juga menggunakan tiga teknik pengumpulan data, sesuai dengan penelitian pustaka. Adapun teknik pengumpulan data tersebut adalah:

1. Editing: pemeriksaan kembali data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapan, kejelasan makna dan keselarasan makna antara yang satu dengan yang lain
2. Organizing: mengorganisir data yang diperoleh dengan kerangka yang sudah diperlukan
3. Finding: melakukan analisis lanjutan terhadap hasil pengorganisasian data dengan menggunakan kaidah-kaidah, teori dan metode yang telah ditentukan sehingga ditemukan kesimpulan yang merupakan hasil jawaba dari rumusal masalah.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Peranan Humas Pemerintahan**

Berdasarkan fungsinya Humas adalah suatu fungsi manajemen yang bertujuan menjembatani antara institusi dengan stakeholder baik luar maupun dalam. Menurut pakar Humas Internasional, Cutlip & Centre, and Canfield fungsi humas dapat dirumuskan, sebagai berikut: a) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama. b) Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran. c) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya. d) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama (Ruslan, 2016). Apapun yang terjadi di organisasi, humas harus tahu. Humas harus mengetahui segala kebijakan yang lalu, sedang dan akan diberlakukan organisasi. Seperti humas di perusahaan swasta, seperti itulah idealnya Bagian Humas pemerintah pusat ataupun daerah (Kasmirus, 2013).

Jadi, humas sebagai juru bicara pemerintah harus mengetahui segala kebijakan pimpinan, latar belakang kebijakan yang diambil dan tujuan yang diharapkan. Setiap kebijakan publik yang diambil itu dapat diimplementasikan dengan baik, sangat membutuhkan dukungan publik. Tapi bagaimana publik mau mendukung, kalau tidak mengetahui maksud kebijakan tersebut. Di samping itu, sering ditemui masalah yaitu kebijakan publik yang diambil pejabat ditanggapi salah oleh masyarakat. Ini terjadi, karena kurangnya informasi yang diterima masyarakat terkait dengan maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut. Untuk itu sangat diperlukan ‘penyampai pesan’ yang baik, dan humas harus mampu memfasilitasinya. Untuk mewujudkan Bagian Humas yang ideal seperti perusahaan swasta, maka humas pemerintah pusat/daerah harus benar-benar diberdayakan. Ada beberapa hal yang perlu dilakukan yaitu meningkatkan SDM Bagian Humas, mengubah paradigma yang keliru tentang humas, peningkatan sarana dan prasarana, koordinasi pengelolaan informasi dan komitmen dari pimpinan.

1. Meningkatkan SDM Bagian Humas

Kualitas dan kuantitas pegawai bagian humas harus ditingkatkan sesuai kebutuhan. Bagian Humas tak mungkin dapat melaksanakan tugas dengan baik jika SDM-nya tidak dibenahi. Bagi mereka yang telah lama menduduki suatu jabatan dirotasi dalam rangka penyegaran, supaya tidak mengalami kejenuhan. Apabila ada gap antara kemampuan pegawai dengan kualifikasi yang dibutuhkan, perlu dilakukan pelatihan sesuai proporsinya. Pelatihan dimaksud meliputi pelatihan jurnalistik untuk meningkatkan kemampuan membuat rilis berita, sehingga kegiatan daerah lebih banyak diekspos. Pelatihan pengetahuan kehumasan, sehingga dapat mengetahui peran dan fungsi humas.

1. Mengubah Paradigma Keliru

Paradigma dimaksud menyempitkan peran dan fungsi humas pemerintah pusat atau daerah, yaitu mengangap humas hanya sebagai peliput kegiatan, urusan keprotokolan, penyusun rilis berita dan pengolah naskah pidato. Padahal sebenarnya peran dan fungsi humas lebih luas dari itu, yaitu sebagai jembatan antara birokrasi dengan pihak luar. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang kebijakan yang diambil organisasi dan menerima serta mengali informasi yang berkembang di masyarakat, menyangkut kegiatan pemerintahan dan pembangunan.

Ini harus dipahami oleh semua pihak. Jadi, kalau kepala Bagian Humas berbicara di koran, jangan ada pihak yang merasa dilangkahi. Sebab, kewajiban humas memberikan penjelasan kepada pihak luar mengenai kebijakan yang diambil. Tentunya sepanjang yang diinformasikan masih dalam rel kebenaran, kepatutan dan kelayakan. Terkait dengan hal ini, humas harus diberikan informasi yang jelas mengenai langkah kebijakan yang diambil, baik latar belakang maupun maksud dan tujuan yang ingin dicapai.

1. Peningkatan Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana Bagian Humas harus ditingkatkan sesuai kebutuhan. Perangkat yang sangat dibutuhkan saat ini adalah fasilitas internet, karena informasi harus dengan cepat diakses dan disebarkan kepada pihak yang membutuhkan. Peningkatan ini termasuk kemungkinan humas mempunyai media sendiri baik cetak berupa jurnal atau buletin, maupun elektronik seperti radio dan televisi dalam rangka penyebaran informasi secara luas dan merata kepada masyarakat.

Kepentingan perlunya pemerintah pusat/daerah memiliki media sendiri, untuk menutupi keterbatasan media massa. Misalnya, jika ada pemberitaan yang keliru atau bersifat mengaburkan kebijakan pemerintah dalam pembangunan selama ini, menjadi kewajiban media pemerintah untuk meluruskan hal itu dengan menyampaikan informasi yang lebih lengkap dan rinci.

Informasi terperinci akan sangat

 Berita lintas di media massa mengenai sesuatu hal yang dibaca masyarakat, dapat dicari tambahannya melalui penerbitan pemerintah. Jadi, apabila dua informasi (media massa dan media pemerintah) dapat dipergunakan bersama-sama dan saling melengkapi. Hal itu dapat memperlancar lajunya arus informasi yang berguna bagi masyarakat dan pemerintah.

1. Koordinasi Pengelolaan Informasi

Supaya informasi yang disampaikan berkualitas, cepat dan tepat sasaran maka harus dilakukan koordinasi yang baik dengan berbagai unit kerja dan instansi terkait. Bagian atau unit kerja sebaiknya memberitahukan ke humas mengenai kegiatan di lingkungannya. Di samping, memberikan informasi mengenai kebijakan yang diambil teknis terkait tentang pelayanan kepada publik. Dengan demikian, humas punya persediaan ‘amunisi’ untuk bicara kepada publik.

Informasi secara rutin dan berkala harus disampaikan ke humas, sehingga data yang ada memiliki tingkat keakurasian yang tinggi dan up to date. Selain itu, masyarakat yang memiliki informasi, masukan, saran dan kritik terkait kebijakan dan pelayanan pemerintah, dapat menyampaikannya ke Bagian Humas pemerintah pusat atau daerah.

1. Komitmen Pimpinan

Semua hal di atas tak mungkin dapat berjalan dengan baik, jika tidak ada komitmen dari pimpinan untuk memberikan ruang gerak bagi humas untuk bekerja sesuai fungsinya. Pengaruh pimpinan ini sangat dominan, karena mereka unsur kunci lahirnya kebijakan. Pimpinan harus memiliki pandangan yang sama, bahwa humas adalah penyampai informasi resmi pemerintah. Untuk itu humas harus diberikan kewenangan guna mengali informasi seluasnya dan menyampaikannya ke masyarakat, sesuai proporsi dan batas kewenangannya. Pimpinan juga harus memahami, berita yang disampaikan tidak harus mengenai keberhasilan pemerintah tetapi juga segala permasalahan yang dihadapi.

Kita beri kesempatan seluasnya kepada masyarakat untuk dapat mengetahui kegagalan, kelemahan dan kekurangan yang mungkin masih terdapat dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik. Dengan demikian, semua pihak merasa terpanggil untuk memberikan saran penyempurnaan baik yang bersifat teknis maupun konseptual. Jadi, informasi yang disampaikan harus jujur dan terbuka kepada masyarakat, tak ada maksud menutupi, mengarahkan atau membela. Semuanya dalam kerangka kebaikan dan pembangunan daerah menuju kemajuan.

1. **Tujuan dan Fungsi Humas Pemerintahan**

### Fungsi Humas Pemerintah

Fungsi utama Humas adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/instansi dengan publiknya, intern maupun ekstern, dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi public dengan upaya menciptakan motivasi dan partisipasi public dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini public) yang menguntungkan. Untuk mencapai tujuan atau sasaran tersebut, perlu diupayakan hubungan yang harmonis antara public relations (Humas) dalam lingkungannya.

Mengenai konsep fungsional Humas Scott, Cultip dan Center(Effendy, 2010) memberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari public-publik suatu organisasi, sehingga kebijaksanaan dengan ragam kebutuhan organisasi dan pandangan public-publik tersebut.
2. Menasehati manajemen mengenai jalan dan car amenyusun kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi untuk dapat menerima secara maksimal oleh public;
3. Merencanakan dan melaksanakan program-program yang dapat menimbulkan penafsiran yang menyenangkan terhadap kebijakan dan oeprasionalisasi organisasi.

Senada dengan pendapat di atas (Rachmadi, 2010) mengemukakan bahwa: fungsi pokok Humas adalah mengatur lalu-lintas, sirkulasi informasi internal dan eksternal, dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada Publik (masyarakat) mengenai kebijakan, program, serta tindakan-tindakan dari lembaga atau organisasinya, agar dapat dipahami sehingga memperoleh public support dan public acceptance (dukunagan publik dan penerimaan dari publik).

Berdasarkan 2 pendapat pakar diatas bahwa secara ideal, Humas sebetulnya memang menjadi juru bicara pemerintah atau organisasinya, selain itu juga sebagai koordinator dari lalu lintas informasi antara pemerintah atau organisasi dengan masyarakat. Dikarenakan fungsinya itu, sangat wajar kalau humas ditempatkan dalam kedudukan sebagai bagian dari Mekanisme pengambilan keputusan dan kerena itu juga humas harus dekat dengan pejabat pengambil keputusan. Dengan demikian fungsi pokok Humas pemerintah Indonesia pada dasarnya adalah:

1. Mengamankan kebijakan;
2. Memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan informasi mengenai kebijakan hingga program-program kerja nasional kepada masyarakat;
3. Menjadi komunikator dan sekaligus sebagai mediator yang proaktf dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah disatu pihak, dan menamung aspirasi serta memperlihatkan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak;
4. Berperan serta aktif menciptakan iklim kondusif dan pembangunan nasional baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Dengan demikian peranan Humas menjadi penghubung bagi pimpinan manajemen dari organisasi/lembaga yang ruang lingkup tugasnya meliputi peran taktis dan strategis. Peran taktis dan strategis kehumasan pemerintah menurut Ruslan adalah menyangkut (Ruslan, 2016):

1. Tugas secara taktis dalam jangka pendek, Humas berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi kepada masyarakat umum, dan khaayak tertentu sebagai target sasarannya. Kemamuan untuk melakukan komunikasi timbal balik, memotivasi dan mempengaruhi opini masyarakat dengan usaha untuk menyamakan persepsi dengan jujur dan sasaran instansi/lembaga yang diwakilinya;
2. Tugas Strategis (jangka panjang) Humas yakni berperan serta aktif dalam proses pengambilan keputusan (decision making approach), memberikan sumbang saran, gagasan dan hingga ide-ide cemerlang serta kreatif dalam menyukseskan program kerja lembaga instansi/lembaga yang bersangkutan dan hingga pelaksanaan pembangunan nasional, terakhir bagaimana upaya untuk menciptakan citra atau opini masyarakat yang positif.

Berdasarkan peran Humas tersebut, selanjutnya menurut Ruslan (2010:301) maka praktisi Humas harus memiliki kemamuan untuk:

1. Mengamati dan menganalisis persoalan yang menyangkut kepentingan instansinya atau lkhalayak yang menjadi target sasaran;
2. Melakukan komunikasi timbal balik yang kreatif, dinamis, efektif, saling mendukung kedua belah pihak dan menarik perhatian kepada audiensinya.
3. Mempengaruhi dan menciptakan pendapat umum yang menguntungkan lembaganya;
4. Menjalin hubungan baik atau kerjasama dan saling mempercayai dengan berbagai pihak yang terkait.

Dalam pelaksanaan fungsi humas atau *Public Relations* memerlukan, berbagai keahlian yang dapat diandalkan, orang-orang yang dapat dipercaya, pengawasan, koordinasi, perhatian terhadap setiap detail dan dilaksanakan secara profesional. Yang penting dikuasai adalah ketrampilan teknis menyebarkan informasi dengan beraneka ragam tujuan dengan melalui berbagai saluran komunikasi (interpersonal, publik, kelompok, media massa, baik cetak maupun audio-visual).

Dalam rangka untuk menunjang pelaksanaan fungsi dan tugas tersebut, ada beberapa kegiatan yang dihadapinya antara lain yaitu:

1. Kemampuan membangun dan membina saling pengertian antara kebijaksanan pimpinan lembaga/instansi dengan khalyaak eksternal dan internal;
2. Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi, baik bersumber dari lembaga/instansi maupun yang berasal dari pihak publiknya;
3. Menyelenggarakan pendokumentasian setiap ada publikasi dan peristiwa dari suatu kegiatan atau acara penting di lingkungan lembaga/instansi;
4. Mengumpukan berbagai data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber; khalayak yang berkaitan dengan kepentingan pembentukan opini publiknya;
5. Kemampuan membuat produ publikasi Humas, mislanya kliping, press release, news letter, majalah, buletin, brosur, poster dan lain sebagainya.

Melalui Humas, pemerintah dapat menjelaskan tindakan dan kebijakan dalam melaksanakan tugas. Selain itu Humas berkewajiban untuk turut serta memantapkan program pemerintah dalam suatu sistem politik yang ada sekarang, agar sistem politik itu semakin baik dan salah satunya adalah menghadapi otonomi daerah yang dititikberatkan pada daerah kota dan kabupaten, serta mampu berperan dalam mensosialisasikan pelaksanaan otonomi daerah.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan fungsinya Humas adalah suatu fungsi manajemen yang bertujuan menjembatani antara institusi dengan stakeholder baik luar maupun dalam. Apa pun yang terjadi di organisasi, humas harus tahu. Humas harus mengetahui segala kebijakan yang lalu, sedang dan akan diberlakukan organisasi. Seperti humas di perusahaan swasta, seperti itulah idealnya Bagian Humas pemerintah pusat ataupun daerah. Jadi, humas sebagai juru bicara pemerintah harus mengetahui segala kebijakan pimpinan, latar belakang kebijakan yang diambil dan tujuan yang diharapkan. Setiap kebijakan publik yang diambil itu dapat diimplementasikan dengan baik, sangat membutuhkan dukungan publik. Tapi bagaimana publik mau mendukung, kalau tidak mengetahui maksud kebijakan tersebut.

Di samping itu, sering ditemui masalah yaitu kebijakan publik yang diambil pejabat ditanggapi salah oleh masyarakat. Ini terjadi, karena kurangnya informasi yang diterima masyarakat terkait dengan maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut. Untuk itu sangat diperlukan ‘penyampai pesan’ yang baik, dan humas harus mampu memfasilitasinya.

Untuk mewujudkan Bagian Humas yang ideal seperti perusahaan swasta, maka humas pemerintah pusat/daerah harus benar-benar diberdayakan. Ada beberapa hal yang perlu dilakukan yaitu meningkatkan SDM Bagian Humas, mengubah paradigma yang keliru tentang humas, peningkatan sarana dan prasarana, koordinasi pengelolaan informasi dan komitmen dari pimpinan. Cutlip & Center (2012: 139) memberikan solusi untuk memaksimalkan fungsi Humas, yaitu dengan memberi saran bagaimana Humas memecahkan persoalan melalui program kerja yang terencanade menciptakan angkah-langkah pokok landasan acuan untuk pelaksanaan program kerja Kehumasan.

Tahap-tahap program Humas sebagai berikut:

1. ***Research-listening* (penelitian dan mendengarkan)**

Dalam tahap ini, penelitian berkaitan dengan opini, sikap dan reaksi dari mereka yang berkepentingan dengan kebijaksanaan suatu organisasi kemudian melakukan pengevaluasian terhadap fakta-fakta dan informasi yang masuk untuk menentukan keputusan berikutnya. Selanjutnya ditetapkan permasalahan ini dapat menetapkan yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi, yaitu what is aur problem (apa yang menjadi problem kita).

1. ***Planning-Decision*, (Perencanaan dan Mengambil Keputusan)**.

Tahap ini menyampaikan sikap opini, ide-ide dan reaksi yang berkaitan dengan kebijaksanaan, termasuk menetapkan program kerja organisasi yang sejalan dengan kepentingan atau keinginan-keinginan pihak yang berkepentingan*: Here is what we can do?* (apa yang mesti kita kerjakan).

1. ***Communication-Action* (Komunikasi dan pelaksanaan).**

Tahap ini adalah menjelaskan dan sekaligus mendramatisir informasi mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan, sehingga efektif untuk mempengaruhi pihak-pihak yang dianggap penting dan berpotensi dalam memberikan dukungan sepenuhnya (Here what we did and why) apa yang telah dilakukan dan mengapa begitu);

1. ***Evaluation* (mengevaluasi)**,

Pada tahap ini pihak Humas mengadakan penilaian hasil-hasil dan program kerja lainnya (Haq did we do) bagaimana kita telah melakukannya) Kaitan setiap dari empat tahapan atau langkah-langkah dalam program kerja Humas tersebut saling berhubungan dan tidak dapat dipisah-pisahkan. Setiap tahap proses kerja Humas itu merupakan satu kesatuan yang sama pentingnya bagi pelaksanaan program kerja Humas, salah satu tahap terabaikan akan masuk program Humas secara keseluruhan.

Tahap yang paling sering diabaikan adalah penelitian, perencanaan dan evaluasi, karena terlalu banyak menekankan pekerjaan pada publisitas, yang sebenarnya akan secara otomatis muncul apabila program Humas dirancang berdasarkan penelitian, perencanaan dan evaluasi yang serius. Proses kerja Humas merupakan satu kesatuan yang secara sirkular terus menerus berlangsung, dan merupakan proses yang berkesinambungan dalam bentuk spiral.

**DAFTAR PUSTAKA**

Ajianto, I. D. B., Kriyantono, R., & Wulandari, M. P. (2018). Praktik “PR Excellent” Humas Pemerintah Daerah. *Aristo*, *6*(1), 99. https://doi.org/10.24269/ars.v6i1.781

Aris Arlinda, S., & Prasetya Widodo, H. (2019). Implementasi Kinerja Bagian Humas dalam Menyebarluaskan Informasi Tentang Program Spirit 99 Hari Kerja Walikota Malang. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, *1*(1), 40–46. https://doi.org/10.33366/jkn.v1i1.9

Dozier, D. M., & Broom, G. M. (1995). Evolution of The Manager Role in Public Relations Practice. *Journal of Public Relations Research*, *7*(1), 3–26.

Effendy, O. U. (2010). *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. CV. Mandar Maju.

Gassing, S. dan S. (2016). *Public Relations*. CV. Andi Offset.

Kasmirus, W. (2013). Peran Kehumasan dalam Membangun Citra Pemerintah di Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Reform*, *1*(1), 190–208.

Londa, J. W. (2014). PERAN PETUGAS HUMAS SEBAGAIKOMUNIKATOR PEMBANGUNAN (Studi di Bagian Humas Kantor Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan). *Acta Diurna*, *III*(2), 16.

Lubis, E. E. (2012). Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *12*(1), 51–60.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.

Nugraha, A. R. (2014). Fungsi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Mengkampanyekan Sumedang Sebagai Puseur Budaya Sunda (Spbs). *Edutech*, *13*(1), 34. https://doi.org/10.17509/edutech.v13i1.3220

Pohan, Z. (2018). Peran Humas Public Relations Pada Bidang Pendidikan. *Jurnal Sintesa*, *18*(1), 103–110.

Rachmadi. (2010). *Pengantar Hubungan Masyarakat*. PT Remaja Rosdakarya.

Riyadi. (2003). *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Gramedia Pustaka Utama.

Rumanti, M. A. (2002). *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ruslan, R. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* (9th ed.). Rajawali Pers.

Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* (13th ed.). Rajawali Pers.

Sani, A., Hidayat, M., & Sjafirah, N. A. (2020). Pemahaman petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, *4*(2), 215. https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23528

**Sumber Lainnya:**

[*https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2015/01/PERBERSAMA-MENKOMINFO-NO.39-TAHUN-2014-DAN-KEPALA-BKN-NO.31-TAHUN-2014-KETENTUAN-PELAKSANAAN-PERMENPAN-DAN-RB-NO.6-TAHUN-2014-TENTANG-JF-PRANATA-HUMAS-DAN-AK.pdf*](https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2015/01/PERBERSAMA-MENKOMINFO-NO.39-TAHUN-2014-DAN-KEPALA-BKN-NO.31-TAHUN-2014-KETENTUAN-PELAKSANAAN-PERMENPAN-DAN-RB-NO.6-TAHUN-2014-TENTANG-JF-PRANATA-HUMAS-DAN-AK.pdf)

[*http://www.bisnis.com/articles/ketika-dahlan-iskan-mengamuk-di-jalan-tol-dot-dot-dot*](http://www.bisnis.com/articles/ketika-dahlan-iskan-mengamuk-di-jalan-tol-dot-dot-dot)

[*https://kominfo.go.id/*](https://kominfo.go.id/)

[*http://khatulistiwaintan.blogspot.com/2011/08/tujuan-public-affairs-di-pemerintahan.html/*](http://khatulistiwaintan.blogspot.com/2011/08/tujuan-public-affairs-di-pemerintahan.html/)

[*http://mugiwararmas.wordpress.com/2011/05/31/humas-pemerintahan-or-government-public relations/*](http://mugiwararmas.wordpress.com/2011/05/31/humas-pemerintahan-or-government-public%20relations/)